

BAB III

METODOLOGI DAN OBJEK PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah permasalahan yang akan diteliti. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Prima Dengan Citra Positif PT Taspen (Persero)”. Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan Prima” yang kemudian dibagi menjadi 5 variabel, yakni (X1) Reliabilitas; (X2) Daya Tanggap; (X3) Jaminan; (X4) Empati; dan (X5) Bukti Fisik. Sedangkan yang menjadi variabel dependen (Y) adalah Citra Positif.

Penelitian ini dilaksanakan pada PT Taspen (Persero) KCU Bandung yang bertempat di jalan PH. H. Mustofa No. 78, Bandung. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan angket kepada para peserta pensiun yang berkunjung langsung ke tempat dan sudah mendapatkan pelayanan.

3.1.1 Sejarah PT Taspen (Persero)

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Perusahaan, yang secara singkat disebut dengan PT Taspen (Persero) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan oleh Pemerintah untuk menyelenggarakan Program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Tabungan Hari Tua (THT), sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 1981 dan 26 tahun 1981 dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri pada saat memasuki usia pensiun.

Usaha-usaha untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri dan keluarganya sudah dimulai sejak tahun 1960, yang dirintis melalui Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri yang diselenggarakan pada tanggal 25-26 Juli 1960 di Jakarta. Hasil konferensi tersebut dituangkan dalam Keputusan Menteri Pertama RI Nomor: 380/MP/1960 tanggal 25 Agustus 1960 yang antara lain menetapkan perlunya pembentukan jaminan kesejahteraan bagi pegawai negeri.

Keputusan Menteri Pertama tersebut di atas ditingkatkan menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 9 tahun 1963 tentang Pembelian dan Kesejahteraan Pegawai Negeri dan Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1963 tentang Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri. Untuk melaksanakan Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri, ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 1963 tentang Pendirian Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN) pada tanggal 17 April 1963.

Dengan pemberlakuan Undang-Undang Nomor 9 tahun 1969 tentang Bentuk-Bentuk Perusahaan Negara, PN TASPEN diubah menjadi PERUM TASPEN yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Pemerintah Nomor 26 tahun 1981, badan hukum PERUM TASPEN diubah menjadi PT TASPEN (Persero) sebagaimana tertuang dalam Anggaran Dasar PT TASPEN (Persero) Nomor: 3 tahun 1982 pada tanggal 4 Januari 1982 yang mengalami beberapa kali perubahan.

3.1.2 Logo PT Taspen (Persero)

Adapun logo PT Taspen yang dibuat untuk memberikan citra kepada perusahaan atau instansi terkait. Berikut gambaran logo PT Taspen (Persero) beserta dengan maknanya:

Gambar 3.1

Logo PT Taspen (Persero)



(Sumber: Arsip, kepegawaian PT Taspen)

Keterangan Logo:

1. Bunga dengan 5 (lima) helai daun, yaitu menggambarkan perkembangan lima jiwa dalam satu keluarga. Keluarga ini diartikan sebagai keluarga Pegawai Negeri, Perusahaan Negara, dan lain-lain yang dilindungi Taspen.
2. Lingkaran Putih yang makin mengembang pada bunga melambangkan perkembangan yang maju pesat dari arah tujuan Taspen yang terus berkembang.

3. Lingkaran Hitam diartikan sebagai perlindungan terhadap keluarga, dan juga diartikan sebagai suatu persatuan wawasan Nusantara.
4. Warna biru pada logo melambangkan ketentraman, damai, dan tenang.

Makna keseluruhan dari logo Taspen ini adalah dimana Taspen memberikan asuransi dan perlindungan kepada keluarga Pegawai Negeri dan lain-lain, untuk perkembangan dan kemajuan keluarga di wawasan Nusantara.

3.1.3 Visi, dan Misi Perusahaan

Adapun visi, dan misi perusahaan PT Taspen (Persero), yakni:

1) Visi

“Menjadi pengelola Dana Pensiun serta THT jaminan sosial lainnya yang terpercaya.”

Makna Visi:

Ruang lingkup usaha Taspen adalah menyelenggarakan program Tabungan Hari Tua (termasuk asuransi kematian), Dana Pensiun (termasuk Uang Duka Wafat), program kesejahteraan PNS serta program jaminan sosial lainnya.

"Terpercaya..."

Taspen menjadi pilihan peserta dan stakeholder lainnya dengan kinerja yang bersih dan sehat.

"Bersih"

Taspen beroperasi dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance).

“Sehat”

Adanya peningkatan kinerja yang berkesinambungan pada bidang keuangan maupun non keuangan.

2) Misi

“Mewujudkan manfaat dan pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan *stakeholder* lainnya secara profesional dan akuntabel berlandaskan integritas dan etika yang tinggi.”

Makna Misi:

"Manfaat dan pelayanan yang semakin baik"

Untuk memenuhi harapan peserta yang semakin tinggi, Taspen berupaya meningkatkan nilai manfaat dan pelayanan secara optimal.

"Profesional"

Taspen bekerja dengan terampil dan mampu memberikan solusi dengan 5 Tepat (tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat dan tepat administrasi) didukung dengan SDM yang memiliki integritas dan kompetensi yang tinggi.

"Akuntabel"

Taspen dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan sistem dan prosedur kerja yang dapat dipertanggung jawabkan.

"Integritas"

Taspen senantiasa konsisten dalam memegang amanah, jujur dan melaksanakan janji sesuai visi dan misi perusahaan.

"Etika"

Taspen melayani peserta dan keluarganya dengan ramah, rendah hati, santun, sabar dan manusiawi.

3.1.4 Lima Nilai Utama PT Taspen (Persero)

Adapun lima nilai utama yang dianut oleh PT Taspen (Persero), yaitu:

1) TUMBUH

Taspen mengembangkan diri dan mampu mengikuti tuntutan perubahan yang terjadi, baik karena tuntutan lingkungan internal maupun eksternal.

- Menumbuh kembangkan perusahaan sesuai dengan visi dan misi Taspen.
- Mengembangkan diri dan mampu mengikuti tuntutan perubahan yang terjadi, baik karena tuntutan lingkungan internal maupun eksternal.
- Berpikir positif dan konstruktif serta bertindak produktif tanpa keinginan untuk berbuat yang kontra produktif.
- Senantiasa meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan kepada peserta.

2) ETIKA

Taspen melayani peserta dan keluarganya dengan Ramah, Santun, Rendah Hati, Sabar, dan Manusiawi.

- Menjunjung standar etika yang tinggi dalam berinteraksi antara sesama rekan kerja maupun dalam memberikan pelayanan kepada peserta.
- Ramah dan rendah hati.
- Menjaga rahasia dan citra perusahaan.
- Menghargai dan menghormati sesama rekan kerja maupun peserta.

3) PROFESIONAL

Taspen bekerja dengan terampil dan mampu memberikan solusi berdasarkan 5T (Tepat Orang, Tepat Waktu, Tepat Jumlah, Tepat Tempat, dan Tepat Administrasi).

- Mengatakan yang salah itu salah dan yang benar itu benar.
- Mengerjakan dan mengelola pekerjaannya serta melayani peserta Taspen dengan 5 tepat.
- Menyelesaikan setiap masalah dengan memberikan solusi yang tepat berdasarkan kompetensinya.
- Mampu melaksanakan komunikasi lisan maupun tertulis dengan secara baik dan benar.

4) AKUNTABILITAS

Taspen dalam melaksanakan pekerjaan dapat ditelusuri rangkaian prosesnya berdasarkan sistem dan prosedur kerja yang dapat dipertanggung jawabkan.

- Setiap pekerjaannya dapat ditelusuri prosesnya berdasarkan sistem dan prosedur kerja.
- Dapat dipercaya.
- Bertanggung jawab dan tidak melemparkan kesalahannya kepada orang lain.
- Tuntas dalam melaksanakan semua pekerjaan dan tugasnya secara baik dan benar.

5) INTEGRITAS

Taspen senantiasa konsisten dalam memegang amanah dan melaksanakan janji sebagaimana yang dituangkan dalam visi dan misi perusahaan. Telah ditetapkan suatu acuan semangat yang tertuang dalam motto perusahaan yaitu "Layanan dan Kinerja Selalu Ditingkatkan".

- Jujur.
- Konsisten dalam apa yang diucapkan dan apa yang dijalankan.
- Disiplin dan taat dengan semua ketentuan dan peraturan Taspen.
- Dedikasi kepada tugas dan kewajiban serta loyal kepada Taspen sebagai perusahaan pengelola Dana Pensiun dan THT.

3.1.5 “Lima Tepat” Dalam Melayani Peserta

Dalam melayani peserta, PT Taspen sudah memiliki standar nilai tersendiri dalam memberikan pelayanan kepada peserta. Kelima standar

pelayanan itu adalah “Lima Tepat”, yakni Tepat Orang, Tepat Waktu, Tepat Jumlah, Tepat Tempat, dan Tepat Administrasi. Berikut penjelasannya lebih lanjut:

1. Tepat Orang

Pembayaran klim kepada peserta dilakukan kepada peserta yang memiliki identitas tunggal meliputi NIP, nama, tanggal lahir, jenis kelamin, status, instansi dan domisili sesuai dengan dokumen kepesertaan yang sah.

2. Tepat Waktu

Penyampaian informasi, dokumen, dan pembayaran manfaat kepada peserta dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.

3. Tepat Jumlah

Besarnya pembayaran manfaat kepada peserta berdasarkan perhitungan komponen dan koefisien yang telah ditetapkan tanpa adanya pembebanan biaya dan potongan dalam bentuk apapun.

4. Tepat Tempat

Pembayaran manfaat kepada peserta dilakukan di tempat-tempat pengambilan klim sesuai permintaan peserta yang tercantum dalam dokumen permohonan pembayaran klim.

5. Tepat Administrasi

Tata kelola dokumen kepesertaan dan pembayaran klim dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip mudah, cepat, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.1.6 Motto Layanan *Delighted Costumer Service*

Layanan yang melebihi harapan merupakan suatu bentuk layanan paripurna yang diberikan Taspen dan diterima oleh peserta Taspen. Agar dapat terlaksana, diperlukan dukungan semua pihak dan jajaran Taspen. Karena, tanpa dukungan semua pihak dan kerja keras, pelaksanaannya tidak akan mencapai tujuan layanan yang melebihi harapan.

Proses pelayanan yang melebihi harapan dilaksanakan dan diberikan sebagai bentuk penghargaan dan rasa terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan peserta kepada Taspen. Proses pelayanan ini pun akan diberikan kepada peserta dimulai dari Calon Pegawai Negeri Sipil, masa aktif, usulan pensiun, sampai dengan pelaksanaan pembayaran pensiun dan Tabungan Hari Tua. Sehingga, PNS calon penerima pensiun dan Tabungan Hari Tua mendapat layanan yang mudah, praktis dan cepat serta diluar dugaannya sesuai dengan implementasi dari layanan *One Stop Service*.

Peningkatan pelayanan ini perlu dikembangkan dengan berbagai model mengingat kondisi geografis wilayah, transportasi, keberadaan kantor Taspen yang hanya terdapat pada Provinsi dan Kabupaten/kota tertentu, serta karena keberadaan PNS tersebar di beberapa instansi/Satker/SKPD di Ibukota, Provinsi/Kota/Kabupaten, Kecamatan bahkan sampai pada Desa/Kelurahan. Maka diperlukan sinergi dalam pelayanan sehingga PNS yang akan mengurus haknya tidak perlu bolak-balik dan dapat dilakukan dengan cepat, mudah, dan dimana saja.

Dasar pelaksanaan program pelayanan *Delighted Costumer Service* (DCS) ini adalah sebagai berikut:

- a. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 Tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1989 Tentang Pemberian Pensiun kepada Pegawai Negeri Sipil dan Pemberian Pensiun kepada Janda/Duda Pegawai Negeri Sipil.
- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- d. Perjanjian Kerjasama antara Badan Kepegawaian Negara dengan PT TASPEN (PERSERO) Nomor: 12/K/KS/VII/2010 dan Nomor: JAN-62/DIR/2010 tanggal 1 Juli 2010 Tentang Pemutakhiran Database Pegawai Negeri Sipil secara berkelanjutan.
- e. Keputusan Rapat Kerja Nasional PT TASPEN (PERSERO). Mengamanatkan kepada Kantor Cabang PT TASPEN (PERSERO) agar melaksanakan Pelayanan Proaktif kepada para PNS calon penerima pensiun dan Tabungan Hari Tua dan pelayanan tersebut harus diberikan kepada PNS melebihi harapannya.
- f. *Policy Statement Management 2012-2013*:
 - Meningkatkan pelayanan kepada peserta yang melebihi harapan peserta (*Delighted Costumer Service*) dengan berdasarkan kepada prinsip 5T.

- Optimalisasi manajemen data peserta dalam rangka meningkatkan *competitive advantage* antara lain melalui pembentuka *Individual Account*.

Adapun maksud dan tujuan pelaksanaan layanan *Delighted Costumer Service* sebagai berikut :

1. Memberikan layanan yang prima.

Sebagai bentuk penghargaan kepada PNS yang telah mengabdikan dirinya kepada pemerintah selama bertahun-tahun, maka sudah sepantasnya apabila PNS diberikan layanan yang baik dan prima

2. Mensinergikan layanan pada PNS.

Selama ini masing-masing instansi melayani dokumen dan proses permintaan pensiun dengan sendiri-sendiri dan diharapkan kedepan menjadi bersinergi dengan demikian PNS calon penerima pensiun akan mendapatkan layanan yang mudah, praktis dan murah.

3. Meringkan beban PNS.

Dengan tidak banyaknya mengunjungi instansi untuk mengurus dokumen pensiun maka secara otomatis akan mengurangi beban biaya yang akan dikeluarkan oleh PNS calon penerima Pensiun dan Tabungan Hari Tua.

4. Menyederhanakan Jalur Birokrasi.

PNS calon penerima pensiun tidak perlu mendatangi semua instansi yang berkaitan dengan proses penerbitan dan pembayaran pensiun, karena masing-masing instansi sesuai tugas dan fungsinya akan menyelesaikan dokumen pensiun dengan tepat waktu.

5. Memberikan kenyamanan dan keamanan.

Dengan tidak mengurus sendiri ke Kantor Taspen dan tidak bolak-balik ke beberapa instansi serta pada saat jatuh tempo uang Pensiun dan Tabungan Hari Tua telah di transfer pada rekening perbankan atau Kantor Pos yang ditunjuk, maka akan menimbulkan rasa nyaman dan aman.

6. Menghemat energi dan biaya.

Dengan bersinerginya semua pihak maka PNS calon penerima pensiun tidak perlu mendatangi beberapa instansi apalagi bolak-balik dengan berdampak pada penghematan biaya dan energi.

7. Memberikan informasi yang maksimal.

PNS calon Penerima Pensiun dan Tabungan Hari Tua mendapatkan informasi yang jelas dan akurat, sehingga tidak menimbulkan rasa was-was dan khawatir.

3.1.7 Produk PT Taspen (Persero)

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Perusahaan atau yang biasa dikenal dengan PT Taspen (Persero) menyelenggarakan dua program utama, yakni program Tabungan Hari Tua (THT), dan Program Pensiun. Berikut penjelasannya mengenai dua program tersebut:

1. Program Tabungan Hari Tua (THT)

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 1981, Taspen mengelola program THT yang merupakan program Asuransi

Dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun, ditambah dengan Asuransi Kematian (Askem).

Asuransi Dwiguna adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta TASPEN pada saat yang bersangkutan mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun.

Asuransi Kematian (Askem) adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan kepada peserta TAPSEN apabila istri/suami/anak meninggal dunia atau kepada ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia. Jadi Asuransi Kematian merupakan asuransi jiwa seumur hidup bagi PNS peserta TASPEN dan istri/suaminya, kecuali bagi janda/duda PNS yang menikah lagi. Askem anak akan diberikan bila belum berusia 21 tahun atau 25 tahun yang masih sekolah dan belum menikah. Askem merupakan manfaat tambahan yang diberikan tanpa dipungut iuran.

Kepesertaan program THT sendiri ini dimulai sejak yang bersangkutan diangkat sebagai pegawai/pejabat Negara sampai dengan pegawai/pejabat Negara itu berhenti.

Adapun Kewajiban Peserta Program THT sebagai berikut:

- 1) Membayar iuran wajib peserta (IWP/premi) sebesar 3,25% dari penghasilannya tiap bulan selama masa aktif.
- 2) Memberikan keterangan mengenai data diri dan keluarganya.

- 3) Menyampaikan perubahan data penghasilan dan/atau perubahan data diri dan keluarganya.

2. Program Pensiun

Program pensiun merupakan jaminan hari tua berupa pemberian uang setiap bulan kepada Pegawai Negeri Sipil yang telah memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) Penerima pensiun pejabat Negara
- b) Penerima tunjangan perintis kemerdekaan
- c) Penerima tunjangan veteran
- d) Penerima pensiun anggota TNI/POLRI yang pensiun sebelum April 1989.

Program pensiun ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan jaminan hari tua bagi pegawai negeri/peserta Taspen pada saat mencapai usia pensiun. Selain itu juga sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri/peserta setelah yang bersangkutan memberikan pengabdian kepada Negara sebagaimana ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor: 11 tahun 1969 tentang pemberian Pensiun Pegawai Negeri Sipil dan Pensiun Janda/Duda Pegawai Negeri Sipil.

Adapun kewajiban peserta Program Pensiun sebagai berikut:

- 1) Membayar iuran sebesar 4,75% dari penghasilan (Gaji pokok + Tunjangan istri dan anak);
- 2) Memberi keterangan data diri dan keluarganya.

Hak Peserta Program Pensiun:

- 1) Pembayaran Pensiun Diri Sendiri;
- 2) Pembayaran Pensiun Janda/Duda/Yatim Piatu;
- 3) Pembayaran Pensiun Orang Tua
- 4) Pembayaran Uang Duka Wafat;
- 5) Pembayaran Pensiun Terusan.

3.1.8 Peran Humas dalam Pelayanan PT. Taspen (Persero)

PT Taspen (Persero) merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan oleh Pemerintah untuk menyelenggarakan Program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Tabungan Hari Tua (THT), dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri pada saat memasuki usia pensiun. Dengan visi yang dimilikinya *“menjadi pengelola Dana Pensiun serta THT jaminan sosial lainnya yang terpercaya”*, maka PT Taspen (Persero) haruslah dapat memberikan manfaat dan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para peserta dan *stakeholder*-nya guna memperoleh loyalitas publik. Hal ini kemudian dicantumkan ke dalam misinya, yakni *“Mewujudkan manfaat dan pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan stakeholder lainnya secara profesional dan akuntabel berlandaskan integritas dan etika yang tinggi”*.

Untuk menunjang misi sehingga meraih visi perusahaan, PT Taspen (Persero) terus mengembangkan sistem pelayanan yang semakin baik sehingga dapat memperoleh loyalitas dari publik. Hal ini pun tidak lepas dari campur tangan *Public Relations* perusahaan karena sistem pelayanan pun

berkaitan dengan *image* atau citra perusahaan. *Public Relations* dalam hal ini bertugas untuk melakukan evaluasi dari program-program sebelumnya yang pernah dilakukan. Evaluasi dilakukan dengan cara menganalisis gangguan-gangguan yang ada dari program sebelumnya. Setelah evaluasi dilakukan, barulah pihak *Public Relations* perusahaan bekerja sama dengan bagian pelayanan untuk membuat suatu program pelayanan yang dapat meningkatkan citra perusahaan.

3.2 Metodologi Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metodologi kuantitatif. Menurut Ardianto (2011:47), penelitian kuantitatif adalah:

“Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang sarat dengan nuansa angka-angka dalam teknik pengumpulan data di lapangan. Dalam analisis data, metode penelitian kuantitatif memerlukan bantuan perhitungan ilmu statistik, baik statistik deskriptif maupun inferensial (yang menggunakan rumus-rumus statistik non-parametrik). Kesimpulan hasil penelitian pun berupa hasil perhitungan yang bersifat penggambaran atau jalinan variabel.”

Penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang bersifat induktif, objektif dan ilmiah di mana data yang di peroleh berupa angka-angka (score, nilai) atau pernyataan-pernyataan yang dinilai, dan dianalisis dengan analisis statistik. Penelitian kuantitatif biasanya di gunakan untuk membuktikan dan menolak suatu teori. Karena penelitian ini biasanya bertolak dari suatu teori yang kemudian diteliti, dihasilkan data, kemudian dibahas dan diambil kesimpulan.

Ketika menyimpulkan hasil penelitiannya, peneliti ilmu komunikasi dan *Public Relations* tidak cukup hanya dari hasil statistik, tetapi harus ditambah dengan interpretasi atau penafsiran peneliti. Misalnya, kesimpulannya adalah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Kesimpulan hasil statistik ini harus ditambah dengan kesimpulan peneliti, yakni apa interpretasi atau penafsiran peneliti terhadap kesimpulan tersebut.

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasional. Menurut Ardianto (2011: 50), metode korelasional adalah:

“Kita mulai menggunakan metode korelasional bila mencoba meneliti hubungan di antara variabel-variabel. Misalnya, kita ingin mengetahui hubungan antara usia dan ruang yang diminatinya. Hubungan yang dicari itu disebut korelasi. Metode korelasi bertujuan meneliti sejauh mana variasi pada satu faktor berkaitan dengan variasi pada faktor lain. Kalau dua variabel yang kita hubungkan, korelasinya disebut korelasi sederhana (*simple correlation*). Lebih dari dua variabel disebut korelasi ganda (*multicorrelation*)”.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mencoba meneliti mengenai suatu hubungan diantara dua variabel dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Prima Dengan Citra Positif PT Taspen (Persero)”. Adapun variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan prima yang dibagi ke dalam lima sub variabel, yakni (X1) Reliabilitas; (X2) Daya Tanggap; (X3) Jaminan; (X4) Empati; dan (X5) Bukti Fisk. Kemudian variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah citra positif PT taspen (Persero).

3.2.2 Populasi dan Sampel

3.2.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (dalam Ruslan, 2003:133), populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Populasi dalam penelitian ini adalah para Pegawai Negeri Sipil (PNS) baik peserta aktif maupun peserta pensiun yang berkunjung langsung ke PT Taspen (Persero) KCU Bandung dan telah merasakan atau mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait. Populasi diambil dalam jangka waktu 5 hari kerja, yakni sebanyak 500 peserta.

3.2.2.2 Sampel

Menurut Eriyanto (dalam Ardianto, 2011:170), unit sampel adalah elemen yang menjadi dasar dalam penarikan sampel. Dalam penarikan sampel yang sederhana (satu tahap), unit sampel ini identik dengan elemen.

Dalam penelitian korelasi, diasumsikan bahwa sampel yang digunakan mewakili populasi yang dijadikan subyek penelitian dan instrument yang digunakan dapat dipercaya dan sah. Menurut Sevilla (dalam Ardianto, 20011:51), kita hanya dapat memperoleh hubungan yang signifikan bila instrument yang digunakan reliabel dan valid dalam mengukur variabel-variabel yang diselidiki.

Untuk pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian,, kita dapat menggunakannya dengan teknik sampling. Menurut Sugiyono, teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* (dalam Ruslan 2003:150). Dalam teknik *sampling probability*, *sampling* dilakukan dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Terdapat 4 jenis sampling dalam kategori sampel probabilitas, yakni:

- 1) Sampling random sederhana.
- 2) Sampling sistematis.
- 3) Sampling berstrata.
- 4) Sampng klaster.

Dari kedua teknik sampling, peneliti akan menggunakan teknik *sampling probability* (probabilitas) dengan menggunakan jenis *sampling random sederhana*. Sampling random sederhana adalah salah satu tipe sampling probabilitas, di mana peneliti dalam memilih sampel memberikan kesempatan yang sama kepada semua anggota populasi untuk ditetapkan sebagai anggota sampel. Dengan teknik ini maka, terpilihnya individu menjadi anggota sampel benar-benar atas dasar faktor kesempatan (chance). Artinya, seluruh populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sebagai anggota sampel, bukan karena adanya pertimbangan subjektif dari peneliti. Teknik ini

merupakan teknik yang paling objektif, dibandingkan dengan teknik-teknik sampling yang lain.

Untuk menentukan ukuran sampel, digunakan rumus perhitungan sederhana yang dikemukakan oleh Yamane (dalam Rakhmat, 2012:82), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

d : Nilai presisi ($\alpha = 0,1$)

Bila diaplikasikan ke dalam penelitian ini, maka diketahui ukuran sampel dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{500}{500(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{500}{(500 \times 0,01) + 1}$$

$$n = \frac{500}{5 + 1}$$

$$n = \frac{500}{6}$$

$$n = 83.333 = 83$$

Setelah diketahui jumlah sampel yang akan diambil, penulis menentukan alat pemilihan sampel dengan tabel angka random. Penulis menggunakan tabel angka random karena populasi yang ada terdiri

dari jumlah yang besar, yakni 500 peserta. Sehingga, untuk mempermudah pengambilan sampel dilakukan melalui tabel angka random yang terdapat pada buku statistika. Kemudian penarikan sampel dilakukan sampai jumlah terpenuhi, yakni sebanyak 83 sampel.

3.2.3 Operasionalisasi Variabel

Konsep-konsep yang dioperasionalkan dari variabel terdiri dari:

1) Variabel Bebas (X), yaitu: Kualitas Pelayanan Prima

Indikator 1 : Keandalan (*Reliability*)

Alat ukur : - Ketepatan waktu penyelesaian (tepat janji)
- Masalah dapat diatasi dengan tepat

- Kebebasan hasil kerja dari kesalahan

Indikator 2 : Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Alat ukur : - Ketanggapan dalam membantu pelanggan
- Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan

- Kesiapan dan kesediaan membantu dan melayani pelanggan

Indikator 3 : Jaminan (*Assurance*)

Alat ukur : - Kesopanan karyawan dalam menangani pelanggan

- Keamanan dalam bertransaksi

- Minim Resiko

Indikator 4 : Empati (*Empathy*)

- Alat ukur : - Perhatian khusus dari karyawan terhadap konsumen
- Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen
 - Memberikan jam operasi yang nyaman
 - Mengutamakan kepentingan pelanggan

Indikator 5 : Bukti Fisik (*Tangible*)

- Alat ukur : - Penampilan karyawan
- Peralatan penunjang yang modern
 - Fasilitas yang memadai

2) Variabel Terikat (Y), yaitu: Citra Positif

Indikator : Penilaian terhadap perusahaan

- Alat ukur : - Kesan
- Perasaan
 - Gambaran publik terhadap perusahaan

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan metode dan pendekatan penelitian diatas, penulis menggunakan teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi menurut Karl Weick (dalam Rakhmat, 2012:83) adalah sebagai “pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme *in*

situ, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris. Pemilihan menunjukkan bahwa pengamat ilmiah mengedit dan memfokuskan pengamatannya baik secara sengaja atau tidak sengaja.

Adapun tujuan dari dilakukannya observasi yakni, untuk menjelaskan, memberikan dan merinci gejala yang terjadi. Selain itu juga untuk memperoleh data yang dapat diperoleh dengan teknik-teknik penelitian lainnya. Disini peneliti mengamati bagaimana pelaksanaan pelayanan yang berjalan di kantor Taspen KCU Bandung, dan juga mencatat hal-hal yang dianggap penting terkait penelitian ini.

2) Angket

Angket atau kuesioner merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis untuk diisi oleh responden. Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan angket yang berhubungan dengan tema yang dibahas, yaitu “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Prima Dengan Citra Positif PT. Taspen (Persero)” dengan menggunakan angket langsung tertutup. Angket langsung tertutup adalah angket yang dirancang sedemikian rupa untuk merekam data tentang keadaan yang dialami responden. Semua alternatif jawaban yang harus dijawab telah tertera dalam angket (Ardianto, 2011:162).

Dalam penelitian ini, angket akan diberikan kepada responden yang merupakan peserta pensiun PT. Taspen (Persero) KCU Bandung yang terdiri dalam tiga kategorisasi, yakni PNS, ABRI, dan veteran. Peneliti menggunakan skala Likert yang dikembangkan oleh Rensis Likert untuk

mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2008:107).

Dalam penelitian ini, skala Likert digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta Taspen terhadap pelayanan yang diterimanya dengan menentukan skor pada setiap pertanyaan di angket. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan *skala Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

Tabel 3.1
Skor Atas Jawaban Kuesioner

No.	Jenis Jawaban	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

3) Studi kepustakaan

Kepustakaan adalah salah satu teknik yang dilakukan penulis dengan menelaah teori-teori, pendapat-pendapat serta pokok-pokok pikiran yang terdapat dalam berbagai media, khususnya buku-buku yang relevan dengan masalah yang akan dibahas di dalam penelitian. Metode ini dilakukan untuk mendapatkan data-data sekunder yang mendukung penelitian.

3.2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dalam penelitian kuantitatif ini. Langkah ini dilakukan untuk memecahkan masalah atau untuk memperoleh hasil penelitian berdasarkan masalah yang sedang diteliti dan data yang diperoleh. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima terhadap citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, bahwa penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode korelasional. Metode korelasional adalah penelitian untuk menguji hubungan antarvariabel yang dihipotesiskan, ada hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Faisal (dalam Elvinaro, 2011:50) menuturkan:

“Hipotesis itu sendiri menggambarkan hubungan antara dua variabel atau lebih; untuk mengetahui apakah suatu variabel berasosiasi atau tidak dengan variabel lainnya; atau apakah suatu variabel disebabkan/dipengaruhi atau tidak oleh variabel lainnya.”

Dalam kuantitatif ini sendiri data yang diperoleh berupa angka. Oleh karena itu, perlu penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dimengerti dengan melakukan analisis data. Kegiatan ini sering dibantu dengan menggunakan perhitungan statistik untuk menyederhanakan data hasil penelitian sehingga menjadi suatu informasi yang mudah dimengerti dan disimpulkan guna menjawab identifikasi masalah yang ada.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *Rank Spearman*. Rumus tersebut

digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel X, yaitu kualitas pelayanan prima dengan variabel Y, citra positif PT Taspen (Persero).

Adapun langkah analisa yang akan ditempuh untuk menguji korelasi kualitas pelayanan prima dengan citra positif PT Taspen (Persero) dapat dipaparkan sebagai berikut:

- 1) Menghitung koefisien korelasi *Rank Spearman* dengan pengolahan data menggunakan software IBM SPSS Statistics.
- 2) Menghitung tingkat keeratan hubungan (korelasi) dan menginterpretasikan nilai koefisien korelasi dengan menggunakan keterangan menurut Guilford (dalam Ardianto 2011:50) sebagai berikut:
Kurang dari 0.20 : Hubungan rendah sekali.
0.20 – 0.39 : Hubungan rendah tetapi pasti.
0.40 – 0.70 : Hubungan yang cukup berarti.
0.71 – 0.90 : Hubungan yang tinggi atau kuat.
Lebih dari 0.90 : Hubungan yang sangat tinggi, kuat sekali, dapat diandalkan.
- 3) Menguji keberartian koefisien korelasi atau menguji apakah angka korelasi yang didapat benar-benar signifikan dengan perumusan hipotesis.

3.2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.2.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Mengingat penelitian ini menggunakan tipe skala pengukuran ordinal, maka pengujian validitas dilakukan melalui analisis butir dengan menggunakan korelasi *Rank Spearman* yaitu, dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total variabel dan aspek-aspek variabel. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$r_s = \frac{\sum R(X_i)R(Y_i) - n \left(\frac{n+1}{2}\right)}{\sqrt{\left[\sum R(X_i)^2 - n \left(\frac{n+1}{2}\right)^2\right] \left[\sum R(Y_i)^2 - n \left(\frac{n+1}{2}\right)^2\right]}}$$

Keterangan:

r_s = Koefesien korelasi untuk setiap item

$R(X_i)$ = Ranking untuk setiap skor item

$R(Y_i)$ = Ranking untuk skor total item

n = Jumlah responden dalam uji coba

3.2.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji Reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator

dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji validitas dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* (α), dengan rumus:

RUMUS ALPHA CRONBACH

$$T_{hit} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{S_r^2 - \sum S_i^2}{S_x^2} \right)$$

Keterangan:

- α : koefisien reabilitas Alpha Cronbach
- K : jumlah item pertanyaan yang diuji
- $\sum S_i^2$: jumlah varians skor item
- S_x^2 : varians skor-skor tes (seluruh item K)

Jika nilai $\alpha > 0,7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*). Sementara jika $\alpha > 0,80$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakananya sebagai berikut:

- Jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna.
- Jika α antara $0,70 - 0,90$ maka reliabilitas tinggi.
- Jika α antara $0,50 - 0,70$ maka reliabilitas moderat.
- Jika $\alpha < 0,50$ maka reliabilitas rendah.